

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)
หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ตามที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสานติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามช่องทาง
การร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๑ ส.ค. ๖๘)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์	๑๓	๒๐.๓๑
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๑	๑.๕๖
๓.	มาด้วยตนเอง	๑	๑.๕๖
๔.	โทรศัพท์	๕	๗.๘๑
๕.	Face book / QR Code สสจ.พิจิตร	๔๔	๖๘.๗๕
รวมทั้งสิ้น		๖๕	๑๐๐

จากตารางมีช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง พบว่าช่องทางการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ “Face book / QR Code สสจ.พิจิตร” จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ และช่องทาง “หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์” จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภท
เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๑ ส.ค. ๖๘)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๕	๗.๘๑	๕	๑๐๐	-	-
๒.	พ.ร.บ.ยา	๔	๖.๒๕	๔	๑๐๐	-	-
๓.	พ.ร.บ.เครื่องมือแพทย์	-	-	-	-	-	-
๔.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	-	-	-	-	-	-
๕.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๕	๗.๘๑	๕	๑๐๐	-	-
๖.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๓	๔.๖๙	๓	๑๐๐	-	-

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๗.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๒	๓.๑๓	๒	๑๐๐	-	-
๘.	พ.ร.บ.บุหรี	-	-	-	-	-	-
๙.	พ.ร.บ.สุรา	-	-	-	-	-	-
๑๐.	ระบบบริการ	๑๐	๑๕.๖๓	๑๐	๑๐๐	-	-
๑๑.	พฤติกรรมกรรมการให้บริการ	๑๗	๒๖.๕๖	๑๗	๑๐๐	-	-
๑๒.	ระบบบริการและพฤติกรรม การให้บริการ	-	-	-	-	-	-
๑๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๕	๗.๘๑	๕	๑๐๐	-	-
๑๔.	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๓	๔.๖๙	๓	๑๐๐	-	-
๑๕.	การบริหารงานบุคคล	๙	๑๔.๐๖	๙	๑๐๐	-	-
๑๖.	การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	๑	๑.๕๖	๑	๑๐๐	-	-
รวมทั้งสิ้น		๖๔	๑๐๐	๖๔	๑๐๐	-	-

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ “พฤติกรรมกรรมการให้บริการ” จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๖ และ “ระบบบริการ” จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ ตามลำดับ

วิเคราะห์ปัญหา

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๑ ส.ค. ๖๘) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๖๔ เรื่อง นั้น

(๑) จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

ลำดับที่ ๑ “Face book / QR Code สสจ.พิจิตร”

จำนวน ๔๔ เรื่อง ร้อยละ ๖๘.๗๕

ลำดับที่ ๒ “หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์”

จำนวน ๑๓ เรื่อง ร้อยละ ๒๐.๓๑

ลำดับที่ ๓ “โทรศัพท์”

จำนวน ๕ เรื่อง ร้อยละ ๗.๘๑

(๒) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่

ลำดับที่ ๑ “พฤติกรรมกรรมการให้บริการ”

จำนวน ๑๗ เรื่อง ร้อยละ ๒๖.๕๖

ลำดับที่ ๒ “ระบบบริการ”

จำนวน ๑๐ เรื่อง ร้อยละ ๑๕.๖๓

ลำดับที่ ๓ “การบริหารงานบุคคล”

จำนวน ๙ เรื่อง ร้อยละ ๑๔.๐๖

(๓) ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้วทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ปัญหาที่พบเกิดจาก

กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการให้บริการ” และ “ระบบบริการ” นั้น สาเหตุเกิดจากระยะเวลาการสื่อสารและการอธิบายกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการมีน้อย ประกอบกับผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่าง ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำมาสู่การร้องเรียน

กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ “การบริหารงานบุคคล” ส่วนใหญ่เป็นกรณีการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ สาเหตุเกิดจากหน่วยงานบรรจุแต่งตั้ง ไม่ได้รับการจัดสรรตำแหน่งมา ผู้ร้องไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรตำแหน่ง จึงนำมาสู่การร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการให้บริการ” และ “ระบบบริการ” แนะนำให้หน่วยบริการ สื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย ใช้คำพูดน้ำเสียงและการแสดงออกที่นุ่มนวลเหมาะสม

๒. กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ “การบริหารงานบุคคล” เห็นควรมอบหมายกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ในเรื่องการจัดสรรแต่งตั้งข้าราชการให้รับทราบอย่างชัดเจน และกำชับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
